



Analisis Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Implementasi SPMB Online pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor

Maharini Sinatra^{1*}, Hermanu Iriawan², Edyanto³

¹⁻²Prodi Magister Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak, Indonesia.

³Prodi Ilmu Pemerintahan, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak, Indonesia

E-mail: gtk.azzahra@gmail.com¹, hermanu.iriawan@gmail.com², edypapua10@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: gtk.azzahra@gmail.com

Abstract. *The implementation of the Online Student Admission Selection System (SPMB Online) is a strategic public service innovation in the education sector aimed at improving efficiency, openness, fairness, and accountability in the student admission process. However, in an archipelago region like Biak Numfor Regency, this practice faces challenges such as infrastructure network limits, public digital literacy, and administrative readiness. This study aims to analyze the transparency and accountability of public services in the implementation of SPMB Online at the Department of Education and Culture of Biak Numfor Regency, as well as to identify supporting and inhibiting factors. Using a qualitative research method with a descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, non-participatory observation, and documentation study. Informants were selected purposively, including department heads, system operators, school principals, and parents. Data analysis refers to the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The results indicate that the implementation of SPMB Online generally reflects the principles of transparency through the availability and accessibility of public information regarding regulations, criteria, schedules, and real-time ranking results. Accountability is met through alignment with the Technical Guidelines (Juknis) and structured monitoring and evaluation mechanisms. The main obstacles found include server instability during peak user traffic, uneven internet coverage, and low public digital literacy. This study recommends expanding server capacity, strengthening public socialization, and establishing integrated helpdesks at the district level to optimize equitable service delivery.*

Keywords: *Accountability; Policy Implementation; Public Service; SPMB Online; Transparency.*

Abstrak. Implementasi Sistem Penerimaan Murid Baru secara daring (SPMB Online) merupakan inovasi pelayanan publik strategis di bidang pendidikan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, keterbukaan, keadilan, dan akuntabilitas dalam proses penerimaan siswa. Namun, di daerah kepulauan seperti Kabupaten Biak Numfor, praktik ini dihadapkan pada kendala infrastruktur jaringan, pemahaman digital masyarakat, serta kesiapan aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik dalam implementasi SPMB Online pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposif, meliputi pimpinan dinas, operator sistem, kepala sekolah, serta orang tua murid. Analisis data merujuk pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPMB Online secara umum telah mencerminkan prinsip transparansi melalui kemudahan akses informasi publik terkait regulasi, persyaratan, jadwal, dan sistem pemeringkatan hasil seleksi secara *real-time*. Prinsip akuntabilitas dipenuhi melalui kesesuaian alur kerja dengan Petunjuk Teknis (Juknis) SPMB serta adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi berkala. Kendala utama yang ditemukan mencakup keterbatasan stabilitas server saat lonjakan pengguna, persebaran jaringan internet yang belum merata, serta literasi digital sebagian masyarakat yang masih rendah. Studi ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas server dinas, sosialisasi yang lebih intensif, serta pembentukan posko bantuan terintegrasi di tingkat distrik guna mengoptimalkan asas keadilan pelayanan.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Implementasi Kebijakan; Pelayanan Publik; SPMB Online; Transparansi.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam menjalankan perannya sebagai penyedia kesejahteraan bagi masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai aktivitas birokrasi yang bersifat

rutin semata, melainkan sebagai bentuk interaksi dinamis antara pemerintah dan masyarakat yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan publik secara efektif, efisien, dan berkeadilan (Sinambela, 2016; Dwiyanto, 2015). Di era transformasi digital saat ini, instansi pemerintah didorong untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui penerapan e-government demi mengoptimalkan efektivitas dan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk implementasi konkret teknologi di sektor pendidikan adalah Sistem Penerimaan Murid Baru secara *Online* (SPMB *Online*).

Sebelum diterapkannya sistem *Online*, proses penerimaan siswa secara manual di Kabupaten Biak Numfor seringkali menghadapi berbagai kendala klasik. Antrean panjang di sekolah-sekolah unggulan, keterbatasan akses informasi bagi masyarakat di wilayah pelosok, serta potensi terjadinya praktik yang tidak adil dan kurang objektif menjadi permasalahan yang terus berulang (Nugroho, 2017). Dengan adanya migrasi ke sistem berbasis *Online*, diharapkan seluruh rangkaian proses dapat berjalan secara lebih terbuka, terstruktur, dan efisien. Masyarakat seharusnya dapat mengakses informasi kapan saja dan dari mana saja, sehingga mengurangi ketergantungan pada pertemuan tatap muka langsung serta menekan biaya transaksional (Kurniawan, 2018).

Kendati demikian, penerapan sistem digital tidak serta-merta mengeliminasi seluruh permasalahan yang ada. Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan merupakan proses yang kompleks yang mensyaratkan adanya kesiapan infrastruktur teknologi, regulasi, maupun kapasitas sumber daya manusia (SDM) pelaksana serta kesiapan masyarakat itu sendiri. Dua pilar utama yang menentukan kredibilitas sistem pelayanan publik berbasis teknologi ini adalah transparansi dan akuntabilitas. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan dan kemudahan akses informasi publik yang relevan, akurat, dan mudah dipahami sehingga masyarakat dapat memantau jalannya proses seleksi dengan jelas (Sedarmayanti, 2012). Sementara itu, akuntabilitas menuntut adanya pertanggungjawaban yang jelas secara administratif, hukum, maupun publik dari pihak penyelenggara terhadap setiap keputusan seleksi yang diambil (Mardiasmo, 2018; Bovens, 2007). Keduanya saling berkelindan; transparansi tanpa akuntabilitas akan melahirkan ketidakpastian hukum, sedangkan akuntabilitas tanpa transparansi akan memicu kecurigaan publik (Dwiyanto, 2015).

Dalam konteks Kabupaten Biak Numfor, penerapan SPMB *Online* memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri yang sangat kompleks. Secara geografis, Kabupaten Biak Numfor merupakan wilayah kepulauan di Provinsi Papua dengan kondisi geografis yang berbukit dan terpisah lautan, berimplikasi langsung terhadap distribusi infrastruktur jaringan internet yang belum merata. Masyarakat di wilayah pesisir luar dan pulau-pulau kecil seringkali

mengalami distorsi sinyal, yang menghambat keikutsertaan mereka dalam pengisian formulir *Online* (BPS Biak Numfor, 2023). Selain aspek infrastruktur fisik, tingkat literasi digital masyarakat setempat juga belum seragam. Hal ini memicu fenomena ketergantungan para orang tua siswa terhadap pihak ketiga seperti operator sekolah atau petugas dinas untuk mendaftarkan anak mereka (Pratama, 2021). Di sisi aparatur, kesiapan kompetensi teknis operator sekolah dalam mengelola data dalam jumlah besar dalam waktu singkat juga menjadi faktor penentu kelancaran pelayanan (Hasibuan, 2019). Tanpa sosialisasi kebijakan yang masif dan inklusif, kesalahpahaman persepsi di tengah masyarakat mengenai keadilan sistem *Online* rawan terjadi (Rahmawati, 2020; Putra, 2017). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik diwujudkan dalam implementasi SPMB *Online* pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor serta merumuskan solusi strategis atas hambatan-hambatan yang ditemui di lapangan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipandang sekadar sebagai aktivitas administratif birokrasi, tetapi sebagai instrumen untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Sinambela, 2016). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Dwiyanto (2015) menjelaskan bahwa reformasi pelayanan publik diarahkan pada penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum. Dalam konteks pelayanan berbasis digital, pemerintah dituntut mampu menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, akurat, dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Implementasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) *Online* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Transparansi dalam Pelayanan Publik

Transparansi merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan keterbukaan informasi kepada masyarakat sehingga setiap proses pelayanan dapat diketahui,

dipahami, dan diawasi oleh publik. Sedarmayanti (2012) menyatakan bahwa transparansi merupakan salah satu pilar utama good governance yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, mudah diakses, serta tidak diskriminatif.

Menurut Dwiyanto (2015), transparansi pelayanan publik diwujudkan melalui penyediaan informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, biaya, waktu pelayanan, mekanisme pengaduan, hingga hasil pelayanan secara terbuka. Keterbukaan informasi tersebut berfungsi mengurangi asimetri informasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dalam implementasi SPMB *Online*, transparansi tercermin melalui keterbukaan informasi mengenai jadwal pendaftaran, persyaratan administrasi, kuota penerimaan, jalur seleksi, serta hasil seleksi yang dapat dipantau secara real time oleh masyarakat. Semakin mudah masyarakat memperoleh informasi, maka semakin tinggi tingkat transparansi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Adapun indikator transparansi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi ketersediaan informasi pelayanan, kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur pelayanan, dan keterbukaan hasil seleksi.

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas merupakan kewajiban setiap penyelenggara pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan setiap kebijakan, program, dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa akuntabilitas publik merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan kepada pihak yang memberikan amanah.

Bovens (2007) mendefinisikan akuntabilitas sebagai hubungan antara aktor yang berkewajiban memberikan penjelasan dan pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban atas tindakan maupun keputusan yang diambil. Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga menyangkut kemampuan organisasi menjelaskan seluruh proses pengambilan keputusan secara terbuka.

Dalam pelayanan publik berbasis elektronik, akuntabilitas diwujudkan melalui kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), kejelasan pembagian tugas, dokumentasi seluruh proses pelayanan, mekanisme pengawasan, evaluasi berkala, serta adanya saluran pengaduan masyarakat. Penerapan prinsip tersebut bertujuan menjamin bahwa setiap proses pelayanan berlangsung sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum. Indikator akuntabilitas dalam

penelitian ini meliputi kepatuhan terhadap peraturan, kompetensi aparatur pelayanan, kejelasan tanggung jawab, mekanisme pengawasan dan evaluasi, serta sistem pertanggungjawaban pelayanan.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan tahap penting dalam proses kebijakan publik karena menentukan sejauh mana tujuan kebijakan dapat diwujudkan dalam praktik. Nugroho (2017) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi pelaksana untuk merealisasikan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980). Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi berkaitan dengan bagaimana informasi kebijakan disampaikan secara jelas, konsisten, dan dipahami oleh seluruh pelaksana maupun masyarakat sasaran. Sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, teknologi, dan informasi yang mendukung implementasi kebijakan. Disposisi menunjukkan komitmen, integritas, dan kemauan para pelaksana dalam menjalankan kebijakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, koordinasi organisasi, serta keberadaan standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi pedoman pelaksanaan kebijakan. Keempat dimensi tersebut menjadi kerangka analisis yang relevan untuk mengevaluasi implementasi SPMB *Online* pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor karena mampu menjelaskan faktor-faktor internal yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*)

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah melakukan transformasi pelayanan melalui penerapan e-government. Kurniawan (2018) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik bertujuan meningkatkan efektivitas birokrasi, mempercepat proses pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Namun demikian, keberhasilan implementasi pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, regulasi, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Hasibuan (2019) menegaskan bahwa kompetensi aparatur menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi e-government.

Di daerah kepulauan dan wilayah 3T, transformasi digital sering menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum meratanya akses terhadap perangkat teknologi. Pratama (2021) menyatakan bahwa kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan digital (*digital divide*) yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Selain itu, Rahmawati (2020) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem penerimaan peserta didik secara daring sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, sedangkan Putra (2017) menyebutkan bahwa keterbukaan informasi dan pelayanan yang responsif menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik.

Berdasarkan berbagai teori tersebut, penelitian ini memandang bahwa keberhasilan implementasi SPMB *Online* tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis sistem informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, kualitas implementasi kebijakan, kesiapan organisasi pelaksana, serta kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital. Oleh karena itu, analisis terhadap implementasi SPMB *Online* dalam penelitian ini menggunakan perspektif implementasi kebijakan Edward III yang dipadukan dengan konsep transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sebagai landasan utama untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif guna mengeksplorasi dan memahami fenomena tata kelola pelayanan publik secara mendalam dan kontekstual (Creswell, 2016). Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang dituntut memiliki kepekaan emosional dan intelektual untuk menangkap makna tersirat dari data lapangan (Sugiyono, 2022). Fokus penelitian dipusatkan pada dua variabel utama: akuntabilitas pelayanan (responsibilitas, kompetensi pelaksana, kepatuhan hukum) dan transparansi informasi (aksesibilitas, kejelasan regulasi, keterbukaan hasil).

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menjamin validitas informasi dari aktor-aktor yang terlibat langsung. Informan kunci meliputi Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor (I-1), Kepala Bidang Persekolahan (I-2), Operator Dinas (I-3), Operator Sekolah (SMPN 1 Biak dan sekolah sampling lainnya) (I-4, I-5), serta Orang Tua Murid dan tokoh masyarakat pengguna layanan (I-6, I-7, I-8).

Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi yang menggabungkan tiga metode utama: (1) Wawancara mendalam semi-terstruktur menggunakan pedoman pertanyaan yang fleksibel guna menjangkau persepsi, komitmen, dan kendala nyata di lapangan; (2) Observasi lapangan non-partisipatif terhadap proses pengoperasian server web SPMB *Online*, antrean di posko pelayanan dinas, serta media sosialisasi publik (Moleong, 2017); (3) Studi dokumentasi atas dokumen formal seperti Petunjuk Teknis (Juknis) SPMB Tahun 2025, Surat Keputusan (SK) Panitia Pelaksana, Laporan Pelaksanaan Tahunan, dan dokumen pengaduan masyarakat (Sugiyono, 2022). Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga tahapan berkelanjutan: reduksi data (seleksi dan penyederhanaan data kasar), penyajian data (organisasi data ke dalam narasi terstruktur), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi akhir untuk menjawab rumusan masalah secara sah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Implementasi Kebijakan SPMB *Online*

Keberhasilan perwujudan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam suatu kebijakan publik berbasis teknologi sangat ditentukan oleh proses implementasi di tingkat birokrasi. Guna membedah dinamika pelaksanaan SPMB *Online* pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor, digunakan empat dimensi struktural dari teori George C. Edward III (1980), ditambah dengan dimensi eksternal berupa kondisi sosial masyarakat.

Dimensi Komunikasi

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa dimensi komunikasi kebijakan telah berjalan secara optimal dan terstruktur. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor telah melakukan transmisi informasi secara vertikal dan horizontal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas (I-1) dan diperkuat oleh pengamatan dokumen, sosialisasi dilakukan melalui berbagai lini media, baik cetak maupun digital. Penggunaan spanduk, baliho di depan gerbang sekolah, pembagian *flyer* petunjuk teknis via WhatsApp Group, serta publikasi infografis di media sosial resmi dinas menjadi instrumen utama. Informasi mengenai kuota jalur zonasi, prestasi, afirmasi, perpindahan tugas orang tua, hingga dokumen persyaratan operasional tersampaikan dengan jelas. Hal ini mengonfirmasi terpenuhinya unsur kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*) informasi sehingga meminimalkan distorsi pemahaman di tingkat pelaksana sekolah maupun masyarakat sasaran.

Dimensi Sumber Daya

Aspek sumber daya merupakan instrumen kritikal dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa ketersediaan sumber daya manusia (SDM) berupa operator dinas dan operator sekolah telah didukung oleh pelatihan intensif pra-pelaksanaan. Operator Dinas (I-3) menegaskan bahwa mereka telah memiliki kecakapan teknis yang mantap dalam mengoperasikan sistem pendaftaran. Dari segi sarana fisik, implementasi ditopang oleh penyediaan laboratorium komputer sekolah, pengadaan jaringan internet, serta alokasi anggaran operasional dari APBD. Namun demikian, dimensi sumber daya ini masih menyisakan kendala teknis yang signifikan. Ketika terjadi lonjakan akses data secara bersamaan oleh ribuan pendaftar pada hari pertama pendaftaran (*peak season*), server website sempat mengalami perlambatan (*down*). Hal ini menunjukkan kapasitas infrastruktur server backend dinas masih memerlukan peningkatan spesifikasi bandwidth dan penyimpanan data guna menjamin stabilitas layanan.

Dimensi Disposisi.

Disposisi merujuk pada kecenderungan perilaku, komitmen, dan kesungguhan dari para implementor kebijakan. Hasil penelitian membuktikan bahwa aparaturnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan serta panitia sekolah memiliki disposisi yang sangat positif terhadap kebijakan SPMB Online. Hal ini terwujud secara konkret melalui sikap responsif pelaksana dalam mendirikan posko pelayanan pengaduan dan helpdesk fisik di kantor dinas. Petugas dengan sigap memberikan asistensi langsung bagi warga yang mengalami kesulitan sistem, membimbing pengunggahan berkas, serta melakukan verifikasi berkas secara cepat dan ramah. Komitmen moral yang kuat dari para pelaksana ini menjadi katalis penting yang mengkompensasi keterbatasan teknis infrastruktur di lapangan.

Dimensi Struktur Birokrasi.

Struktur birokrasi yang mendukung implementasi SPMB Online diatur secara legal formal melalui Surat Keputusan (SK) Panitia SPMB yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan. Struktur ini memiliki pembagian kerja yang rigid dan jelas, terbagi ke dalam Seksi Verifikasi Data, Seksi Informasi, dan Seksi Pengaduan. Keberadaan *Standard Operating Procedure* (SOP) berupa Juknis SPMB 2025 memandu jalannya koordinasi antar-lini secara linier, sehingga tumpang tindih kewenangan atau kelalaian tugas dapat dieliminasi secara efektif. Mekanisme pengawasan internal juga melekat, di mana pengawas dinas memonitor aktivitas *input data operator* secara harian.

Kondisi Sosial Masyarakat

Sebagai variabel eksternal, kondisi sosial budaya masyarakat di Kabupaten Biak Numfor berada pada fase transisi adaptif menuju era digital. Sebagian besar orang tua siswa menyambut baik sistem *Online* ini karena dinilai mempermudah pendaftaran dan menghemat biaya transportasi (I-8). Namun demikian, realitas tingkat literasi digital yang belum merata di kalangan masyarakat kelas menengah ke bawah serta kondisi geografis kepulauan menciptakan kesenjangan digital (*digital divide*). Masyarakat yang tidak memiliki perangkat telepon pintar (*smartphone*) memadai atau tinggal di area blank spot sinyal terpaksa mendatangi sekolah terdekat atau posko dinas untuk meminta bantuan operator. Kondisi ini menuntut kebijakan mitigasi berupa kuota khusus atau penyediaan akses pendaftaran kolektif difasilitasi sekolah asal.

Tabel 1. Matriks Analisis Dimensi Implementasi Kebijakan SPMB *Online*.

Dimensi Implementasi	Kondisi Empiris di Lapangan	Status / Dampak terhadap Layanan
Komunikasi	Sosialisasi masif via spanduk, baliho sekolah, flyer digital WhatsApp, dan media sosial resmi. Petunjuk persyaratan jelas.	Sangat Baik; meminimalkan kesalahpahaman informasi regulasi.
Sumber Daya	Operator terlatih tersedia, lab komputer memadai. Namun, server pendaftaran rentan melambat (down) pada masa puncak akses.	Cukup; perlu intervensi peningkatan kapasitas infrastruktur server.
Disposisi	Komitmen pelaksana tinggi, proaktif mendirikan posko bantuan tatap muka, dan melayani helpdesk pengaduan secara ramah.	Sangat Baik; meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan publik.
Struktur Birokrasi	Pembagian tugas tegas berdasar SK Panitia, alur kerja dipandu SOP/Juknis SPMB 2025 yang baku, pengawasan berjenjang.	Sangat Baik; mencegah terjadinya tumpang tindih fungsional.
Kondisi Sosial	Respons publik positif, namun terdapat kesenjangan literasi digital dan kendala geografis jaringan internet di pulau luar.	Tantangan Eksternal; memerlukan model pendampingan pendaftaran kolektif.

Manifestasi Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi dalam penyelenggaraan SPMB *Online* pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor diukur berdasarkan aspek keterbukaan informasi, kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta keterbukaan hasil seleksi. Hasil analisis menunjukkan bahwa asas transparansi telah terwujud dengan baik melalui integrasi sistem basis data daring. Seluruh regulasi, kuota daya tampung masing-masing sekolah, hingga passing grade pendaftaran dipublikasikan secara terbuka di laman web resmi pendaftaran yang dapat dipantau masyarakat luas.

Indikator transparansi yang paling signifikan adalah adanya fitur sistem pemeringkatan otomatis yang diperbarui secara berkala dan *real-time* berdasarkan rumus jarak tempat tinggal (jalur zonasi) atau nilai akademik (jalur prestasi). Masyarakat, khususnya orang tua calon

peserta didik, dapat melihat posisi urutan anak mereka di sekolah pilihan secara langsung dari layar gawai mereka. Keterbukaan data ini menutup rapat celah intervensi subjektif oknum pejabat maupun praktik "titip siswa" yang kerap mencoreng sistem manual di masa lampau. Apabila seorang siswa tereliminasi dari kuota karena tergeser oleh pendaftar lain yang memiliki skor lebih tinggi, hal tersebut dapat langsung diketahui dan diterima secara rasional oleh orang tua karena datanya terpampang nyata. Transparansi data seleksi ini berkontribusi masif dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap integritas institusi pendidikan daerah.

Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Praktik

Aspek akuntabilitas menuntut agar seluruh rangkaian operasional SPMB *Online* dapat dipertanggungjawabkan secara sah sesuai koridor hukum dan kepentingan publik. Di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor, akuntabilitas diwujudkan melalui kepatuhan hukum yang ketat terhadap Petunjuk Teknis SPMB 2025 yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan. Setiap tindakan *input*, verifikasi, hingga validasi data berkas calon siswa oleh operator harus melalui persetujuan berjenjang dan terekam dalam *log* sistem elektronik (*audit trail*), sehingga aspek pertanggungjawaban personal dan institusional terkunci secara sistemik.

Kompetensi aparatur yang memadai menjadi pilar akuntabilitas berikutnya. Pelatihan teknis intensif bagi para operator memastikan kesalahan *input* data (*human error*) dapat ditekan hingga tingkat minimal. Selain itu, akuntabilitas pasca-pelaksanaan diwujudkan melalui kewajiban penyusunan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) tertulis oleh panitia pelaksana untuk diserahkan kepada Kepala Dinas dan Pemerintah Daerah, dilanjutkan dengan rapat evaluasi lintas sektoral yang melibatkan Komite Sekolah dan Dewan Pendidikan. Mekanisme penanganan pengaduan melalui *Helpdesk* juga mendokumentasikan setiap keluhan warga dan solusi penyelesaian yang diberikan, memastikan bahwa hak-hak publik selaku pengguna jasa dilindungi secara bertanggung jawab.

Kontribusi terhadap *Good Governance* dan Hambatan Strategis

Secara teoretis, keterpaduan antara transparansi yang transparan dan akuntabilitas yang kokoh dalam implementasi SPMB *Online* ini memberikan sumbangsih nyata terhadap pemenuhan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Kabupaten Biak Numfor. Inovasi ini memicu pergeseran budaya kerja birokrasi pendidikan lokal menjadi lebih profesional, berbasis performa data, serta berorientasi pada pelayanan masyarakat secara adil tanpa diskriminasi.

Meskipun demikian, akselerasi menuju tata kelola digital yang sempurna masih dihambat oleh dua faktor utama. Pertama, faktor infrastruktur berupa keterbatasan jangkauan sinyal telekomunikasi di distrik-distrik kepulauan luar (seperti Kepulauan Padaido dan Aimando), yang menyebabkan prinsip keadilan akses informasi digital terganggu. Kedua, faktor kapasitas server dinas yang belum siap mengantisipasi beban puncak aktivitas (*traffic overload*) pada masa genting pendaftaran, berakibat pada perlambatan sistem pendaftaran digital yang berpotensi memicu kecemasan di kalangan orang tua murid. Upaya investasi infrastruktur digital dan penguatan kapasitas server menjadi kebutuhan mendesak bagi pemerintah daerah ke depan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Kebijakan Sistem Penerimaan Murid Baru secara *Online* (SPMB *Online*) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor telah berjalan dengan baik dan berhasil mengintegrasikan prinsip-prinsip transparansi serta akuntabilitas pelayanan publik. Ditinjau dari kerangka teori George C. Edward III, dimensi komunikasi, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi telah terpenuhi secara solid melalui sosialisasi masif, pembagian kerja panitia yang jelas berbasis SOP, serta komitmen pelayanan yang tinggi dari aparatur birokrasi melalui penyediaan posko helpdesk. Transparansi termanifestasi secara nyata lewat keterbukaan informasi kuota dan sistem pemeringkatan hasil seleksi secara *real-time* melalui website, yang efektif mengeliminasi praktik kolusi dan nepotisme. Akuntabilitas diwujudkan melalui kepatuhan operasional pelaksana terhadap Juknis resmi, pelaporan berjenjang, dan mekanisme penanganan keluhan publik yang terdokumentasi. Kendala strategis yang masih dihadapi bersumber dari keterbatasan kapasitas server web saat masa puncak akses serta belum meratanya literasi digital dan jaringan internet akibat tantangan geografis wilayah kepulauan.

Guna mengoptimalkan kualitas pelayanan publik tersebut, disarankan beberapa rekomendasi taktis bagi pihak terkait: (1) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor perlu melakukan peningkatan spesifikasi teknis dan bandwidth server utama web SPMB *Online* serta menerapkan sistem *cloud hosting* untuk mencegah terjadinya malfungsi sistem atau kelambatan server di masa mendatang; (2) Pemerintah Daerah perlu memperluas jangkauan pemancar sinyal (tower BTS) di distrik pelosok dan wilayah pulau terluar untuk menjamin kesetaraan hak akses pendaftaran; (3) Mengembangkan model pendaftaran kolektif berbasis sekolah asal (SD/MI) yang difasilitasi oleh guru dan operator bagi para orang tua siswa yang memiliki keterbatasan gawai maupun keterbatasan literasi digital, sehingga asas keadilan

pelayanan publik dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Biak Numfor

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin penelitian, akses terhadap data, serta informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian mengenai implementasi Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) *Online*. Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada Program Studi Magister Administrasi Publik Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) YAPIS Biak atas dukungan akademik yang diberikan selama proses penyusunan artikel ini.

Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bentuk bantuan, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di sektor pendidikan.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Biak Numfor. (2023). *Kabupaten Biak Numfor dalam angka 2023*. BPS Kabupaten Biak Numfor.
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi ke-4). Pustaka Pelajar.
- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor. (2025). *Petunjuk teknis (juknis) pelaksanaan penerimaan murid baru tahun ajaran 2025/2026*. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Biak Numfor.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.

- Hasibuan, M. S. (2019). *Manajemen sumber daya manusia dan kesiapan e-government di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Kurniawan, T. (2018). Transformasi pelayanan publik di era digital: Peluang dan tantangan implementasi e-government. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 112-125.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Penerbit Andi.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2017). *Kebijakan publik: Formulasi, implementasi, dan evaluasi*. Elex Media Komputindo.
- Pratama, A. Y. (2021). Hambatan kultural dan literasi teknologi dalam transisi pelayanan publik digital di daerah 3T. *Jurnal Tata Kelola Komunikasi*, 7(1), 45-58.
- Putra, D. E. (2017). Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 204-215.
- Rahmawati, S. (2020). Sosialisasi kebijakan dan hambatan penerimaan peserta didik baru (PPDB) online di tingkat daerah. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 9(2), 89-102.
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance (tata pemerintahan yang baik) dalam rangka otonomi daerah*. Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Alfabeta.